



# Déclaration Vie Privée

La protection de votre vie privée est importante pour nous.

F. van Lanschot Bankiers SA, succursale belge, sise Desguinlei 50 à 2018 Anvers (ci-après dénommée : “Van Lanschot”) accorde une importance cruciale à la protection de la vie privée. Nous nous efforçons de traiter vos données à caractère personnel conformément à la loi et d'une manière équitable et transparente. Dans la présente Déclaration Vie Privée, nous vous informons sur les données à caractère personnel que nous traitons vous concernant en tant que personne physique. Ce qui suit concerne donc vos données en tant que client, futur client (potentiel), caution, personne de contact au sein d'une entreprise, etc.

Que sont les données à caractère personnel ?

Qu'entendons-nous par ‘traitement des données à caractère personnel’?

Il faut entendre par **données à caractère personnel** toute information concernant une personne physique identifiée ou identifiable (désignée « personne concernée » dans la législation sur la protection de la vie privée). Il peut donc s'agir de données telles qu'une date de naissance, un nom, une adresse, un numéro de téléphone, une adresse e-mail, une empreinte digitale, un numéro de compte bancaire, une photo, mais aussi des informations sur les revenus.

Le **traitement** des données à caractère personnel implique entre autres la collecte, la conservation, l'utilisation, la communication, la gestion et la modification de données à caractère personnel.

Comment lire cette Déclaration Vie Privée?

La présente Déclaration Vie Privée vous informe sur la manière dont Van Lanschot, en tant que **responsable du traitement**, gère les données à caractère personnel et la façon dont vous pouvez exercer vos droits.

Nous vous conseillons de lire attentivement cette déclaration car elle concerne vos droits et vos obligations légales.

Vous avez une question particulière ? Consultez dans ce cas la table des matières ci-dessous. Si votre question ou le sujet dont il s'agit y figure, il vous suffit de cliquer pour accéder directement à la rubrique qui vous intéresse. Si vous avez encore une question, une remarque ou une suggestion, vous pouvez contacter votre private banker ou l'un de vos **autres points de contact vie privée** (voir la rubrique du même nom).

Conformément à notre **devoir de discrétion bancaire**, nous ne communiquerons en principe jamais d'informations vous concernant à des tiers, sauf si vous y consentez expressément, si la législation belge ou internationale nous y oblige, si l'intervention d'un tiers (p. ex. SWIFT) est requise ou nécessaire pour réaliser nos objectifs, si un intérêt légitime le justifie, ou s'il est question d'un ordre formel d'une autorité de contrôle ou d'une décision de justice. Les informations peuvent aussi, dans les limites de la loi, être communiquées aux sociétés de notre groupe.

## Table des matières

La protection de votre vie privée est importante pour nous. ....	1
Que sont les données à caractère personnel ? .....	1
Qu’entendons-nous par ‘traitement des données à caractère personnel’? .....	1
Comment lire cette Déclaration Vie Privée? .....	1
Quels sont vos droits? .....	4
Droit d’accès.....	4
Droit de corriger ou de compléter les données.....	4
Droit à la suppression des données.....	4
Droit d’opposition.....	4
Droit à la limitation du traitement .....	4
Droit au transfert de vos données.....	5
Les suites possibles de l’exercice de vos droits .....	5
Comment puis-je exercer mes droits? .....	6
Votre 1er point de contact : pour toute question ou remarque ayant trait à votre vie privée .....	6
Votre 2e point de contact : pour toute plainte concernant l’exercice de vos droits .....	6
Votre 3e point de contact : si vous n’avez pas reçu de réponse satisfaisante .....	6
Votre 4e point de contact : pour plus d’information ou en cas de désaccord .....	6
Quelles raisons Van Lanschot a-t-elle de traiter vos données personnelles? .....	7
Pour respecter les obligations légales .....	7
Pour pouvoir mettre en œuvre correctement les contrats ou accords .....	8
Dans le cadre de nos services .....	8
Pour pouvoir communiquer avec vous.....	8
Pour pouvoir tenir compte de vos souhaits.....	8
Pour pouvoir fonctionner en tant qu’entreprise .....	8
Pour les besoins d’études/analyses internes.....	8
Lorsque des tiers interviennent dans nos activités .....	9
Pour la promotion ou le marketing .....	9
Pour l’amélioration des processus, applications, simulations .....	10
Pour le coaching et la formation du personnel (continuité du service) .....	10
Elles peuvent servir de preuve .....	10
Quelles données à caractère personnel Van Lanschot traite-t-elle et dans quel but ? .....	11
Pour pouvoir vous identifier, vous contacter et vous conseiller correctement .....	11
Pour pouvoir vous identifier .....	11
Pour pouvoir vous contacter .....	11
Pour vous conseiller, assister, informer ou servir correctement.....	11
Pour vous faciliter les choses.....	11
Pour assurer la sécurité et l’ordre en général dans les agences.....	12
Van Lanschot traite-t-elle aussi parfois des données personnelles particulières (sensibles) ? .....	12

Données publiques et données de parties tierces .....	12
Van Lanschot place-t-elle des cookies ? .....	13
Que sont les cookies? .....	13
Quels cookies? .....	13
Comment assurons-nous la protection/la manipulation de vos données personnelles ? .....	14
Comment manions-nous les données personnelles? .....	14
Comment protégeons-nous les données personnelles ? .....	14
Vos données personnelles ne sont pas accessibles à tous .....	14
Van Lanschot ne vend pas vos données personnelles .....	15
Lors de la conception de nouveaux services ou produits .....	15
Que fait Van Lanschot en cas de destruction/perte de données à caractère personnel ou d'accès non autorisé aux données à caractère personnel (fuite de données) ? .....	15
Combien de temps conservons-nous les données à caractère personnel ? .....	16
Au cours de la relation avec un client .....	16
Après la fin de la relation avec un client .....	16
Données relatives aux transactions des clients .....	16
Données à caractère personnel de clients (potentiels) .....	16
Données à caractère personnel conservées chez des parties tierces .....	16
Images de caméras de surveillance .....	16
Les délais de conservation maximaux peuvent-ils être prolongés ? .....	16
Comment Van Lanschot communique-t-elle les modifications apportées à cette Déclaration Vie Privée ? .....	17
Que pouvez-vous faire personnellement? .....	17

## Quels sont vos droits?

### Quels sont vos droits en matière de données à caractère personnel ?

Lorsque vos données sont traitées, vous disposez d'une série de droits. Si Van Lanschot demande votre consentement pour un traitement, vous pouvez le retirer à tout moment. Pour plus de détails à ce sujet, voyez la rubrique **Comment puis-je exercer mes droits ?** Vos droits sont passés en revue ci-dessous.

#### Droit d'accès

Vous avez le droit de consulter les données à caractère personnel vous concernant qui sont traitées par Van Lanschot. Certaines de ces données peuvent être consultées directement via la banque en ligne ou l'app correspondante. Les rubriques qui suivent vous informent plus en détail sur le type de données à caractère personnel et les raisons du traitement de vos données.

Vous pouvez demander une copie de vos données à caractère personnel. Van Lanschot vous fournira alors un relevé le plus complet possible de vos données personnelles actuelles<sup>1</sup>. Cette copie sera transmise d'une manière que Van Lanschot juge appropriée, en veillant à la confidentialité des données qui y figurent.

#### Droit de corriger ou de compléter les données

S'il apparaît que vos données personnelles ne sont pas (plus) correctes ou complètes, vous avez le droit de les compléter ou de les faire corriger.

#### Droit à la suppression des données

Si vous pressentez que Van Lanschot traite indûment certaines données, vous pouvez demander qu'elles soient supprimées.

#### Droit d'opposition

Vous pouvez vous opposer, pour des raisons personnelles, au traitement de vos données à caractère personnel. Vous ne pouvez exercer ce droit que si vous êtes opposé(e) au traitement des données à caractère personnel par Van Lanschot sur la base de son intérêt légitime ou dans le cadre du marketing direct.

#### Droit à la limitation du traitement

Vous avez le droit de faire limiter le traitement de vos données personnelles par Van Lanschot dans les cas suivants :

- Cette limitation s'applique dès le moment (et pendant le temps nécessaire) où Van Lanschot, à votre demande :
  - examine si les données à caractère personnel sont incorrectes ou incomplètes ;
  - examine votre opposition au traitement de vos données (voir ci-dessus).
- U van mening bent dat Van Lanschot uw persoonsgegevens verwerkt zonder daartoe bevoegd te zijn;
- Vous estimez que Van Lanschot traite vos données personnelles sans y être autorisée.
- Si vous avez besoin de vos données personnelles pour la constatation, l'exercice ou la défense de droits en justice et si Van Lanschot n'a plus besoin de ces données.

Cela signifie que nous pouvons conserver/stocker vos données personnelles, mais que plus aucune opération ne peut être effectuée avec ces données, sauf si vous y consentez ou pour des raisons impérieuses ou dans l'intérêt général de l'Union européenne ou d'un État membre.

---

<sup>1</sup> Les données à caractère personnel contenues dans des fichiers de sauvegarde, d'historique ou d'archive n'en font pas partie (il s'agit de données qui ne sont pas communément accessibles, qui font partie des plans de continuité et de reprise après sinistre et qui sont supprimées selon les **prescriptions techniques** applicables).

#### Droit au transfert de vos données

Vous avez le droit de récupérer les données à caractère personnel que vous avez vous-même fournies à Van Lanschot. Vous pouvez nous demander de vous remettre personnellement ces données personnelles ou de les transférer à une tierce partie désignée par vous. Cette copie sera transmise d'une manière que Van Lanschot juge appropriée, en veillant à la confidentialité des données qui y figurent.

La législation sur la protection de la vie privée prévoit cependant une série de limitations à ce droit, si bien qu'il ne s'applique pas à toutes les données. Les données simplement reprises sur papier sont par exemples exclues.

#### Les suites possibles de l'exercice de vos droits

Van Lanschot donnera suite à votre demande, sauf si le traitement repose sur des motifs impérieux et légitimes qui prévalent sur vos intérêts, droits et libertés ou si le traitement est lié à la constatation, à l'exercice ou à la défense de droits en justice. Dans ce cas, il ne sera pas donné suite à votre demande, ou en partie seulement.

### Comment puis-je exercer mes droits?

Lors de l'exercice de vos droits, nous vous demandons de formuler votre demande d'une manière la plus précise possible. Nous pourrions alors traiter votre demande aussi concrètement et correctement que possible. Pour éviter qu'une autre personne exerce vos droits, Van Lanschot doit cependant vérifier votre identité.

Il se peut dès lors qu'après avoir reçu une demande de cet ordre, nous vous demandions une copie de votre carte d'identité.

Van Lanschot répondra à votre demande dans les meilleurs délais. Vous recevrez dans tous les cas une réponse de notre part dans le mois qui suit la réception de votre demande.

Le traitement de votre demande et l'exercice de vos droits n'entraînent pas de frais, sauf s'ils devaient occasionner des charges administratives disproportionnées pour Van Lanschot. S'il y a malgré tout, des frais liés au traitement de la demande, Van Lanschot vous en informera au préalable.

### Vos points de contact pour les questions de vie privée

#### Votre 1er point de contact : pour toute question ou remarque ayant trait à votre vie privée

Vous avez une question, une remarque ou une suggestion en rapport avec vos données personnelles ou votre vie privée ? Vous pouvez vous adresser à votre agence/private banker ou nous joindre par e-mail à l'adresse **privacy@vanlanschot.be** ou par courrier :

Van Lanschot Bankiers Belgique  
à l'attention de Privacy SCX  
Desguinlei 50  
2018 Anvers

#### Votre 2e point de contact : pour toute plainte concernant l'exercice de vos droits

Si vous avez une plainte en rapport avec l'exercice de vos droits, n'hésitez pas à nous la transmettre.

Vous pouvez nous joindre par téléphone au 03 286 78 00 ou par e-mail à l'adresse **klachten@vanlanschot.be** ou par courrier (même adresse que pour le 1er point de contact - à adresser au service de gestion des plaintes 'Gestion des plaintes').

#### Votre 3e point de contact : si vous n'avez pas reçu de réponse satisfaisante

Si les points de contact précédents n'ont pas pu apporter de réponse satisfaisante à votre demande, vous pouvez contacter notre service 'Compliance' par e-mail (**compliance@vanlanschot.be**) ou par courrier (même adresse que pour le 1er point de contact - à adresser à Compliance).

#### Votre 4e point de contact : pour plus d'information ou en cas de désaccord

Vous souhaitez en savoir plus sur vos droits ou vous n'êtes pas d'accord avec la position de Van Lanschot ? Consultez le site internet de l'Autorité de protection des données (anciennement Commission vie privée) **www.privacycommission.be**; vous pourrez aussi y introduire une plainte si vous le souhaitez.

## Quelles raisons Van Lanschot a-t-elle de traiter vos données personnelles?

Van Lanschot traite vos données à caractère personnel pour diverses raisons :

### Pour respecter les obligations légales

Van Lanschot doit tout d'abord **vérifier votre identité** en tant que client, représentant ou bénéficiaire final :

En conséquence, nous devons toujours disposer de la copie la plus récente de votre carte d'identité et vous devez nous informer de tout changement d'adresse ou de coordonnées.

Van Lanschot traite un certain nombre de données suite à une demande de votre part ou lorsque vous marquez un intérêt pour un produit ou service spécifique, mais aussi dans le cadre de diverses autres obligations (voir plus loin) afin de pouvoir **vous conseiller correctement** et déterminer si ces produits ou services vous conviennent ou **d'évaluer si un contrat peut être conclu et de pouvoir vous contacter**;

Outre les données que vous nous fournissez, nous utilisons également des données que nous trouvons par d'autres canaux, p. ex. Graydon, listes de sanctions publiques, Identifin, moteurs de recherche sur internet ou autres sources accessibles au public.

Van Lanschot doit également traiter vos données pour se conformer à une série d'autres obligations légales. Nous reprenons ci-dessous une liste non exhaustive des actions prises par Van Lanschot pour contribuer, entre autres, à **l'intégrité et à la sécurité du secteur financier, à la prévention du blanchiment et de la fraude, et pour satisfaire aux obligations légales en matière de conservation, de reporting et d'information**.

Ces actions portent sur la **surveillance et l'analyse des transactions et le reporting**, comme :

- la communication annuelle au Point de contact central de la Banque nationale de Belgique de l'identité des clients et de leurs comptes (législation fiscale) ;
- la prévention du blanchiment par le contrôle des transactions et des opérations, la classification des risques et le signalement à la cellule de traitement des informations financières (législation anti-blanchiment) ;
- la prévention du délit d'initié et de la manipulation de marché par la détection des transactions suspectes et/ou leur signalement aux autorités (législation relative à l'abus de marché) ;
- obligation MiFID II de remettre à la FSMA, l'autorité de contrôle des banques en Belgique, des rapports sur les transactions et le fonctionnement du marché pour certaines transactions d'achat et de vente ainsi que pour les transferts d'instruments financiers cotés, à la fois pour les personnes physiques et morales ;
- l'analyse des données de clients et le suivi des transactions dans le cadre de la lutte contre le terrorisme et de la législation sur les embargos ;
- consulter et compléter les bases de données centrales pour certaines formes de crédit ;
- le transfert des données des payeurs et des bénéficiaires dans le cadre des transactions de paiement ;
- l'échange spontané de données (législation fiscale) telles que Foreign Account Tax Compliance Act (FATCA) et Common Reporting Standard (CRS), mais aussi des données concernant les positions détenues dans le système X/N de la Banque nationale ou lors de l'exonération ou de la récupération de retenues à la source ;
- le reporting European Market Infrastructure Regulation (EMIR) sur les transactions en produits dérivés ;
- pour pouvoir réagir correctement lors de l'exercice de vos droits en matière de protection de la vie privée ;
- pour pouvoir répondre aux demandes d'autorités de contrôle et d'autorités judiciaires ;
- le relevé de vos avoirs que nous devons transmettre aux autorités en cas de décès ;
- la conservation des données dans le cadre de nos obligations légales de conservation (voir la rubrique séparée).

### Pour pouvoir mettre en œuvre correctement les contrats ou accords

#### Dans le cadre de nos services

Van Lanschot devra exécuter une série de procédures comptables et administratives qui nécessitent le traitement de données à caractère personnel dans le cadre du contrat avec le client. C'est notamment le cas pour l'ouverture et la gestion de comptes, l'exécution de transactions sur titres et/ou de paiements, le dépôt d'instruments financiers, l'octroi de crédits, le suivi des sûretés, la gestion de patrimoine, etc.

#### Pour pouvoir communiquer avec vous

Suite à un contrat avec notre client ou à un accord passé avec vous, il peut être nécessaire que nous communiquions avec vous. Cela peut se faire de différentes manières. En fonction de vos préférences ou de votre demande, du produit ou service auquel vous avez souscrit, nous pouvons communiquer avec-vous par téléphone (fixe ou mobile), par e-mail, par SMS, par courrier ou par le biais d'une fonction de chat. Lors de ces contacts, il se produit un échange d'informations qui peut donner lieu au traitement de données à caractère personnel liées aux services et/ou produits ou aux prestations de service de Van Lanschot. Il est possible que Van Lanschot, dans certaines circonstances, utilise ces canaux de communication pour vérifier votre identité ou la légitimité d'une instruction reçue.

Si vous êtes en contact avec Van Lanschot dans une agence ou via les moyens de communication précités, cela fera généralement l'objet d'un rapport succinct, même si vous n'êtes pas encore client. Ce rapport tient lieu d'aide-mémoire pour les dispositions que notre collaborateur doit encore prendre et/ou pour établir un compte rendu du contact et éviter que vous deviez répéter à chaque fois les mêmes informations.

#### Pour pouvoir tenir compte de vos souhaits

Si vous marquez votre opposition au traitement de vos données à caractère personnel, Van Lanschot devra conserver/tenir à jour un minimum de données personnelles pour pouvoir donner la suite appropriée à votre demande.

### Pour pouvoir fonctionner en tant qu'entreprise

En plus des raisons déjà énumérées, Van Lanschot a aussi certains intérêts légitimes (intérêts économiques) qui justifient le traitement de vos données personnelles.

Des données à caractère personnel sont ainsi traitées dans les situations suivantes :

#### Pour les besoins d'études/analyses internes

- dans l'optique d'améliorer le service pour le client ;
- pour le développement et l'amélioration de nos produits et services, de nos procédures ;
- pour la prévention de la fraude, la lutte contre les abus, la limitation des risques ;
- pour la modernisation de la protection (des systèmes) et la sécurisation de l'internet ;
- pour mieux comprendre les développements macroéconomiques et au niveau de l'entreprise.

Pour ces analyses/études, nous utilisons des données à caractère personnel vous concernant ainsi que des données statistiques générales provenant de sources externes ; dans ce cadre, le lien avec des personnes individuelles est autant que possible rompu ou nous utilisons des données anonymisées ou 'pseudonymisées'.



### Lorsque des tiers interviennent dans nos activités

Dans le cadre de nos activités, nous faisons appel à des tierces parties, par exemple pour l'impression et l'envoi des extraits de compte et des états de portefeuille ou pour l'exécution des paiements. Ces partenaires reçoivent alors des données à caractère personnel pour pouvoir exécuter ces services ou commandes. Car nous voulons mettre en place des procédures aussi efficaces que possible, en veillant à la protection des droits et libertés de toutes les parties concernées.

Van Lanschot ne communique des données à caractère personnel à des tiers que si c'est nécessaire pour les opérations convenues, et nous ne fournissons jamais plus de données que ce qui est nécessaire. Nous avons conclu avec ces tierces parties (dénommées « sous-traitants » dans la législation sur la protection de la vie privée) un « contrat de sous-traitance » pour veiller à ce que vos données personnelles soient bien protégées. Nous convenons ce qui suit avec les sous-traitants :

- La partie tierce ne peut utiliser les données à caractère personnel reçues que sur la base des instructions écrites de Van Lanschot.
- La partie tierce ne peut pas traiter les données à caractère personnel reçues en dehors de l'Espace économique européen (UE plus Norvège, Islande et Liechtenstein), sauf avec l'accord de Van Lanschot. Et cela ne peut se faire – avec notre accord – que si les garanties juridiques supplémentaires appropriées ont été prises.
- Les données à caractère personnel doivent être traitées de manière confidentielle et gardées secrètes dans le respect des règles de protection de la vie privée.
- Les données à caractère personnel seront protégées et la partie tierce est tenue de nous informer en cas de fuite de données (p. ex. en cas de perte, d'accès non autorisé ou de vol de données à caractère personnel).
- Van Lanschot reste dans tous les cas le propriétaire des données à caractère personnel et la partie tierce est tenue, au terme des prestations de service, de nous restituer les données ou de les détruire.
- Van Lanschot a la possibilité de vérifier si la partie tierce respecte les accords contractuels.
- Il est interdit à la partie tierce d'utiliser les données à caractère personnel reçues pour son propre usage ou de les communiquer à d'autres tiers.

Avant de faire appel à une partie tierce, nous menons une enquête approfondie sur la partie en question, en accordant une attention particulière à sa capacité d'assurer la protection et la confidentialité des données personnelles. Si des données à caractère personnel viennent à être transmises à une partie tierce en dehors de l'Espace économique européen (l'UE plus la Norvège, l'Islande et le Liechtenstein), nous respecterons les exigences légales supplémentaires relatives à un tel traitement. Dans une telle situation, un contrat sous-jacent sur lequel l'Autorité de protection des données exerce un contrôle pourrait constituer une solution.

### Pour la promotion ou le marketing

Nous utilisons vos données à caractère personnel pour faire des propositions (personnalisées) sur les produits et services de Van Lanschot ou du groupe auquel elle appartient. Nous le faisons à votre demande ou si nous pensons qu'un produit ou service est susceptible de vous intéresser ou vous serait profitable.

Un tel échange d'informations peut s'effectuer de différentes manières: via l'agence bancaire, par e-mail, par téléphone, par courrier ou lors des événements/réunions.

#### Recrutement de nouveaux clients (potentiels)

Nous pouvons, sur la base des données de contact obtenues par Van Lanschot, approcher des clients (potentiels). Nous nous efforçons de le faire de la manière qui vous dérange le moins possible. Dans la pratique, le premier contact se fait souvent par téléphone. Si, après le premier contact, vous faites savoir à Van Lanschot que vous pourriez être intéressé(e) par nos produits et services, nous traiterons vos données à caractère personnel afin de pouvoir, à l'avenir, vous inviter, vous tenir au courant/vous informer sur nos services et nos produits, par exemple au moyen de newsletters ou d'autres messages.

Si, lors d'une visite sur notre site web, vous entrez une adresse e-mail, un numéro de téléphone, une adresse ou encore votre identité sur les médias sociaux, nous enregistrons également ces données pour pouvoir vous contacter par la suite, p. ex. pour vérifier si vous êtes toujours intéressé(e) par nos services, pour nous enquêter de votre satisfaction ou pour vous fournir les informations demandées. Il peut arriver également que vous communiquiez – en tant que client ou en tant que représentant d'un client (potentiel) – des données de contact à un collaborateur de Van Lanschot à l'occasion d'une visite dans l'agence, d'une réunion de contact ou autre.

Une proposition remise par Van Lanschot est sans engagement. Si nous faisons une telle proposition, c'est que nous sommes convaincus qu'elle vous est profitable.

Nous prenons toujours en compte vos intérêts en tant que client (potentiel). Si vous faites savoir à Van Lanschot que vous n'êtes plus intéressé(e) par nos services, nous n'utiliserons plus vos données personnelles pour vous contacter. Dans ce cas, nous conserverons vos coordonnées uniquement pour éviter de vous contacter à nouveau.

Si par exemple vous vous désinscrivez pour un type particulier d'e-mails, Van Lanschot continuera à vous envoyer d'autres types de messages (p. ex. invitations à des événements ou autres newsletters auxquelles vous êtes abonné).

Si vous souhaitez ne recevoir aucune publicité personnalisée, vous pouvez faire usage de votre droit d'opposition au marketing direct.

#### Le développement de la relation avec les clients

Via la promotion et le marketing, nous attirons votre attention sur de nouveaux produits et services. Nous le faisons de différentes manières : par le biais de vidéos, de publicités, d'annonces, via internet, les médias sociaux et parfois au moyen d'un e-mail personnel ou d'un appel téléphonique.

Après avoir développé un nouveau produit ou service, nous pouvons, à partir des données client historiques, examiner si un produit vous convient en tant que client, pour ensuite vous le proposer. Sur ce plan, nous faisons preuve de prudence et de retenue et nous évaluons au préalable vos intérêts en tant que client.

Van Lanschot peut également utiliser des données à caractère personnel pour vous faire une meilleure proposition ou vous accorder une remise.

#### Pour l'amélioration des processus, applications, simulations

Van Lanschot peut également utiliser des données à caractère personnel pour évaluer, simplifier, améliorer ou tester des processus/applications/modèles, pour mener des enquêtes de satisfaction ou pour le support technique et/ou administratif de ces processus, ceci dans le but d'améliorer la commodité pour les clients.

#### Pour le coaching et la formation du personnel (continuité du service)

Van Lanschot peut consulter, écouter ou enregistrer la correspondance, mais aussi les entretiens par téléphone et vidéo avec nos collaborateurs, les agences private banking, le service Wealth Structuring, le Broker Desk, le helpdesk ou tout autre centre de contact.

#### Elles peuvent servir de preuve

Van Lanschot peut utiliser des (archives de) données à caractère personnel et des données audiovisuelles pour la constatation, l'exercice, la défense et la sauvegarde de ses droits, par exemple en cas de litige.

## Quelles données à caractère personnel Van Lanschot traite-t-elle et dans quel but ?

### Pour pouvoir vous identifier, vous contacter et vous conseiller correctement

Van Lanschot utilise les données suivantes :

Pour pouvoir vous identifier

Copie d'une pièce d'identité, votre nom, votre prénom, votre adresse, votre photo, votre date de naissance, votre lieu de naissance, votre nationalité, votre numéro de registre national, votre numéro de client, votre (vos) numéro(s) de compte, votre Digipass ou d'autres données communiquées lors d'un contact avec vous, comme une question de contrôle, ou le compte de référence. D'autre part, nous pouvons parfois utiliser des données d'identification biométriques/électroniques, comme une lecture de l'empreinte digitale ou de l'iris ou une adresse IP.

Pour pouvoir vous contacter

Numéro(s) de téléphone, adresse e-mail, adresse, langue, titre, nom d'utilisateur pour les médias sociaux, vos préférences de contact.

Pour vous conseiller, assister, informer ou servir correctement

Nous recueillons ainsi des données sur votre (vos) :

- situation familiale : p. ex. composition de votre ménage, état civil ;
- travail, expérience et connaissance des produits financiers, formation ou expérience professionnelle, objectifs de placement et tolérance au risque ;
- préférences et intérêts : les produits qui vous intéressent, mais aussi les loisirs ;
- situation financière : revenus, (origine du) patrimoine, capacité de supporter une perte, propriétés, dettes, arriérés de paiement, informations sur une éventuelle hypothèque ;
- produits financiers : numéros de compte, épargne et placements, paiements, crédits ;
- utilisation des produits : données de transaction, mouvements et soldes des comptes, attestations ;
- feed-back : remarques, suggestions et/ou plaintes dans le passé ou autres données communiquées lors d'un contact avec vous.

Comme indiqué précédemment, il existe différentes raisons légales qui obligent Van Lanschot à recueillir vos données à caractère personnel (et à les mettre à jour, votre situation personnelle pouvant varier avec le temps) avant d'engager une relation et/ou de conclure un produit ou un service.

Pour vous faciliter les choses

Lorsque vous remplissez un formulaire Van Lanschot, nous traitons ces données aux fins qui sont mentionnées sur ce formulaire. Nous prenons en compte votre consentement en ce qui concerne l'utilisation de vos données à caractère personnel pour pouvoir également utiliser les informations du formulaire pour vous contacter par la suite.

Lorsque vous vous présentez à la réception de l'une de nos agences, il s'agit essentiellement de votre nom, de l'entreprise que vous représentez et/ou de la plaque d'immatriculation de votre véhicule.

Van Lanschot traite également des données de personnes résultant de ou en rapport avec un statut particulier ou un droit ou contrat particulier conclu avec vous en tant que client (potentiel) ; ces personnes sont notamment les mandataires, représentants légaux/statutaires, les actionnaires de sociétés, les administrateurs et/ou personnes de contact au sein de personnes morales ou associations de fait, mais il peut aussi s'agir de données concernant les membres de votre famille ou vos proches.

Si vous nous communiquez des informations sur une ou plusieurs de ces personnes concernées, nous vous demandons d'en informer ces personnes. Si cela s'avère nécessaire pour un service correct, nous pouvons également communiquer des données limitées à votre sujet aux personnes concernées.

Mais nous pouvons aussi traiter des données pendant la navigation sur nos sites web via l'utilisation de cookies (voir plus loin).

### Pour assurer la sécurité et l'ordre en général dans les agences

Van Lanschot peut, dans ce cadre, utiliser des caméras dans et autour des agences pour contrôler les accès, détecter le vandalisme et prévenir les nuisances et les délits.

### Van Lanschot traite-t-elle aussi parfois des données personnelles particulières (sensibles) ?

Par données personnelles particulières, nous entendons, des données sensibles. Il s'agit par exemple de données sur la santé, les convictions politiques, l'origine ethnique, la race ou la religion. Ces données font évidemment l'objet de règles plus strictes.

Nous ne traitons des données personnelles particulières que si la loi nous y oblige (comme l'identification de personnes politiquement exposées, des personnes qui leur sont étroitement associées et des membres de leur famille) ou avec votre consentement explicite ou si vous nous le demandez. Si vous avez donné votre consentement pour le traitement de données personnelles particulières, vous pouvez le retirer à tout moment. Un tel retrait n'affecte pas la légitimité du traitement des données à caractère personnel jusqu'au moment du retrait.

### Données publiques et données de parties tierces

Van Lanschot traite aussi parfois des données publiques. Ces données sont utiles pour les raisons évoquées ci-dessus ou servent à contrôler les données, soutenir les actions de marketing ou évaluer correctement les risques.

Il peut s'agir de données telles que la publication d'une nomination en tant qu'administrateur d'une société ou d'informations parues dans la presse, ou encore de données provenant de la Banque-Carrefour des entreprises. Il peut s'agir également d'informations que vous diffusez vous-même, p. ex. sur votre blog, votre profil de médias sociaux, votre site web, ou qui nous ont été fournies par des membre de votre famille, par exemple.

Nous recevons aussi parfois des données de parties tierces, par exemple en les achetant, auquel cas il appartient à ces parties de s'assurer que ces données ont été collectées de manière licite.

### Van Lanschot place-t-elle des cookies ?

Pour améliorer votre navigation lorsque vous visitez nos sites web, Van Lanschot utilise des cookies. Ceci est nécessaire pour le fonctionnement de certaines composantes et pour pouvoir vous offrir les services demandés, mais aussi pour rendre votre navigation plus aisée et agréable (p. ex. en mémorisant vos préférences).

D'une manière générale, nous distinguons trois sortes de cookies : les cookies fonctionnels (nécessaires), les cookies (statistiques) pour la collecte d'informations sur l'utilisation du site et les cookies (de profil) pour pouvoir proposer des informations spécifiques au visiteur. Pour en savoir plus sur les cookies, voyez ci-dessous.

### Que sont les cookies?

Lorsque vous visitez un site web, le site peut placer/envoyer un fichier texte sur votre ordinateur, tablette ou téléphone mobile. Ces fichiers sont appelés des « cookies ». Un cookie permet de distinguer les utilisateurs d'un site web les uns des autres. Cela facilite l'utilisation des sites. Les cookies font en sorte que vous puissiez rester connecté sur un site web ou que vos préférences soient enregistrées, comme les paramètres de localisation et de langue. Les propriétaires d'un site web peuvent aussi placer des cookies pour recueillir des informations sur l'utilisation du site, et ainsi améliorer le site. Certains cookies permettent aussi de suivre vos habitudes de navigation. De cette manière, les sites et les annonceurs peuvent en savoir plus sur vos préférences et vous proposer des publicités plus ciblées. Les cookies sont anonymes ; ils ne sont pas utilisés pour enregistrer vos données privées, comme l'adresse e-mail ou le numéro de téléphone.

### Quels cookies?

#### Cookies pour permettre le fonctionnement de nos sites web

Certains cookies sont nécessaires pour que le site fonctionne correctement. Le service Online Banking et les apps correspondantes fonctionnent ainsi avec des cookies qui indiquent si un utilisateur est connecté. Par la suite, le site reconnaît/retient le nom d'utilisateur introduit lorsque d'autres pages de la même application en ligne sont visitées. Le cookie qui a été placé permet donc de retenir le nom d'utilisateur introduit sur votre appareil. Bien entendu, nous n'y stockons jamais des mots de passe ou des données privées.

#### Cookies pour analyser l'utilisation de nos sites web

Nous plaçons également des cookies pour améliorer nos sites. Nous analysons ainsi les habitudes de navigation des visiteurs sur nos sites. Avec quelle fréquence les pages web sont-elles visitées ? Sur quelles pages les visiteurs passent-ils le plus de temps ? Les visiteurs quittent-ils le site après avoir rempli un formulaire ? Quels sont les mots clés utilisés ? Sur la base de ces informations, nous pouvons mieux adapter la structure, la navigation et le contenu des sites aux visiteurs afin qu'ils trouvent plus facilement et plus rapidement ce qu'ils cherchent. Ces rapports statistiques sur les clics et la navigation ne sont pas individualisés.

#### Cookies de profil

Van Lanschot utilise également des cookies qui fournissent des indications sur le profil d'un visiteur. Nous le faisons à la fois sur nos propres sites et sur des sites externes. Nous montrons par exemple des informations qui font suite à une précédente visite sur notre site web.

Via « Changer les paramètres des cookies », le visiteur peut donner son accord pour le placement de certains types de cookies. Si aucun accord n'est donné, nous plaçons un « No-follow cookie ». Celui-ci fait en sorte que seuls soient placés les cookies qui sont nécessaires pour le fonctionnement du site. Pour ceux-ci, aucun consentement n'est requis.

### Pouvez-vous éviter que des cookies soient placés ?

Vous pouvez modifier les paramètres de cookies de votre navigateur. Si par exemple vous ne voulez en aucun cas que les sites placent des cookies sur vos appareils, vous pouvez modifier les paramètres de votre navigateur afin qu'un avertissement s'affiche avant que des cookies soient placés. Vous pouvez également régler vos paramètres pour que votre navigateur rejette tous les cookies ou uniquement les cookies de tiers. Vous pouvez également supprimer les cookies déjà placés. Vous devez modifier les paramètres pour chaque navigateur et chaque appareil que vous utilisez.

Si vous refusez le placement de cookies sur votre appareil, il se peut que les sites ne fonctionnent plus de façon optimale et que vous ne puissiez plus utiliser toutes les possibilités des sites en question. Les cookies font en sorte que nos sites s'affichent correctement et sont indispensables pour pouvoir utiliser l'Online Banking et les apps correspondantes.

### Comment assurons-nous la protection/la manipulation de vos données personnelles ?

#### Comment manions-nous les données personnelles?

Van Lanschot manie avec soin les données à caractère personnel.

Vos données ne sont pas rendues accessibles à tous. De même, Van Lanschot limite le nombre d'endroits où vos données sont traitées et prend des mesures concrètes pour protéger vos données. Par ailleurs, Van Lanschot ne garde pas éternellement vos données.

Van Lanschot prend des mesures techniques et organisationnelles internes pour éviter que les données à caractère personnel tombent en possession de personnes non autorisées ou soient modifiées ou détruites accidentellement. Les différents aspects de la question sont abordés ci-après.

Avant toute chose, nous traitons les données à caractère personnel conformément à la législation et la réglementation applicables, en particulier le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) de l'UE et la réglementation belge en exécution de ce règlement.

#### Comment protégeons-nous les données personnelles ?

Van Lanschot met tout en œuvre pour **protéger** les données à caractère personnel **contre le vol ou l'usage abusif**. Nous attachons une grande valeur à la protection de vos données, ce qui est du reste exigé par le législateur européen. La politique de Van Lanschot en matière de protection des informations énonce les plus importants principes que nous appliquons pour la protection des données et décrit les mesures de protection organisationnelles et techniques que nous avons mises en œuvre. Ces mesures sont adaptées au degré de sensibilité des données personnelles à protéger, certaines données exigeant une protection plus poussée que d'autres.

Notre politique en matière de protection des informations est basée sur les principales normes internationales pour la protection de l'information (ISO/IEC 27001-27002:2013). Pour l'environnement automatisé, notre politique de protection des informations est basée sur le cadre de gouvernance et de contrôle COBIT.

Outre notre politique de protection des informations, nous disposons dans notre organisation d'instructions internes claires qui expliquent aux collaborateurs comment doivent être traitées les données à caractère personnel et autres.

Par ailleurs, la maîtrise des risques relatifs à la vie privée fait partie intégrante du cadre de gestion des risques de Van Lanschot. Chez Van Lanschot, plusieurs services et fonctions sont concernés par le contrôle du respect des principes énoncés par l'organisation pour assurer de manière responsable la gestion des données à caractère personnel des clients. Les services Compliance et Audit interne veillent à ce que les traitements effectués par Van Lanschot se fassent conformément à la législation, à la politique et aux instructions et procédures en vigueur dans l'organisation.

La Nederlandsche Bank (DNB) et l'Autorité belge de protection des données (anciennement Commission Vie privée) contrôlent les mesures de protection prises par Van Lanschot.

#### Vos données personnelles ne sont pas accessibles à tous

Seuls ont accès aux données à caractère personnel les collaborateurs qui y sont habilités, et uniquement si c'est nécessaire dans le cadre de leurs fonctions. Chez Van Lanschot, vos données à caractère personnel sont en principe traitées et consultées uniquement par certains services :

- avec lesquels vous avez une relation contractuelle ou des contacts ;
- dont l'intervention est requises pour la fourniture ou le suivi des services ;
- qui satisfont à des exigences légales, ou à des exigences imposées par des autorités de contrôle ou résultant des règles de bonne gouvernance ;
- qui doivent prévenir la fraude ou lutter contre le blanchiment ;
- lors de la notification du décès d'un client de Van Lanschot qui est aussi client auprès d'autres entités du groupe, nous en informons le cas échéant ces autres entités également ;
- pour les ordres de domiciliation, vous pouvez recourir à certaines mesures de blocage.

Les collaborateurs qui peuvent consulter vos données sont liés par une **discrétion professionnelle stricte** et doivent respecter toutes les exigences techniques afin d'assurer la confidentialité de vos données personnelles et la sécurité des systèmes qui les contiennent.

#### Van Lanschot ne vend pas vos données personnelles

Van Lanschot ne vend pas de données à caractère personnel à des tiers pour leur propre usage, sauf si vous faites ce choix et y consentez en tant que client. Van Lanschot peut cependant proposer sur le marché des opinions anonymisées qui sont dérivées de vos données à caractère personnel (sans toutefois que les destinataires puissent en déduire à qui correspondent les données), comme l'aperçu ou l'évolution des crédits de valeurs mobilières octroyés. Si vous souhaitez vous opposer à l'utilisation de vos données pour générer ce type d'information, vous pouvez faire usage de votre **droit d'opposition**.

#### Lors de la conception de nouveaux services ou produits

Lorsqu'un nouveau traitement de données personnelles est envisagé, Van Lanschot procède systématiquement à une évaluation de l'impact du traitement envisagé sur la protection de vos données à caractère personnel. Cette évaluation est aussi appelée « Privacy Impact Assessment (PIA) ». La PIA constitue, pour Van Lanschot, une méthode importante pour s'assurer que les traitements de données à caractère personnel sont effectués conformément à la législation et la réglementation en vigueur.

Une PIA est réalisée avant qu'un nouveau traitement envisagé soit effectivement mis en œuvre. Par le biais d'une PIA, Van Lanschot examine si un traitement envisagé comporte des risques pour les clients (potentiels) dont les données personnelles seront traitées et s'il est possible de réduire ces risques. Van Lanschot examine par ailleurs quel genre de données à caractère personnel sera traité et à qui se rapportent ces données. Dans une PIA, on examine également quelle est la finalité du traitement envisagé et quelles sont les bases légales pour pouvoir effectuer ce traitement. Dans le cadre de la PIA, on vérifie si la conception de nos systèmes et leurs paramètres standard prennent suffisamment en compte la protection des données. Si l'évaluation révèle un risque qui ne peut pas être compensé par des mesures spécifiques, le traitement envisagé ne sera pas mis en œuvre.

#### Que fait Van Lanschot en cas de destruction/perte de données à caractère personnel ou d'accès non autorisé aux données à caractère personnel (fuite de données) ?

Si une destruction, une perte, une modification, une transmission illicite ou un accès non autorisé aux données à caractère personnel est constaté ou présumé, nous le signalons à l'Autorité de protection des données (APD). Si nécessaire, Van Lanschot en informe également les clients concernés. Nous ne le faisons pas s'il n'y a aucun risque pour vous.

D'autre part, Van Lanschot analysera l'incident et prendra les mesures nécessaires pour éviter qu'il se répète.

### Combien de temps conservons-nous les données à caractère personnel ?

Van Lanschot ne conserve pas les données traitées au-delà du temps nécessaire pour atteindre le but pour lequel elles ont été traitées. Ce délai est souvent fixé par la loi. C'est le cas par exemple dans la législation anti-blanchiment, qui nous oblige à conserver les données à caractère personnel jusque dix ans après la fin de la relation client.

#### Au cours de la relation avec un client

Pendant la relation avec un client, Van Lanschot conserve toutes les données à caractère personnel relatives au client. Si la relation avec un client est toujours en cours mais qu'un ou plusieurs contrats avec ce client ont pris fin, les données à caractère personnel relatives au(x) contrat(s) clôturés sont détruites au maximum dix ans après la cessation du (des) contrat(s) en question.

#### Après la fin de la relation avec un client

Après la fin de la relation avec un client, les données recueillies et non encore détruites qui ont trait à la relation sont conservées pendant dix ans. Passé ce délai, les données sont détruites.

#### Données relatives aux transactions des clients

Les données relatives aux transactions de produits/services bancaires toujours en cours sont détruites après dix ans, même si le contrat sur la base duquel les transactions ont lieu n'a pas encore pris fin. Les données de transaction qui concernent des hypothèques, des prêts, un crédit de compte courant, un crédit de valeurs mobilières ou des garanties (bancaires) forment ici une exception. Les données de transaction relatives à ces produits sont supprimées au maximum dix ans après la fin de la relation avec le client ou après l'expiration du produit en question.

#### Données à caractère personnel de clients (potentiels)

Si un client potentiel a indiqué ne plus vouloir être contacté pour des actions de marketing, seules les données de contact de cette personne sont conservées pendant une période de cinq ans après la notification en question, de manière à éviter que ce client soit à nouveau approché par Van Lanschot. Passé le délai de cinq ans, les données de contact sont détruites.

#### Données à caractère personnel conservées chez des parties tierces

Les mêmes délais de conservation maximaux s'appliquent aux données à caractère personnel qui sont conservées chez des parties tierces.

#### Images de caméras de surveillance

Si une caméra est présente à l'intérieur ou à l'extérieur d'une agence ou d'un bâtiment de van Lanschot, ceci est toujours signalé au moyen d'un autocollant bien visible. Van Lanschot respecte à cet égard la réglementation en vigueur. Les enregistrements de caméras de surveillance sont conservés au maximum un mois.

La durée peut être plus longue dans certains cas, à savoir :

- si les images enregistrées peuvent être utiles pour l'administration de la preuve dans le cadre d'un délit ou d'une nuisance ;
- pour prouver des dommages ou identifier un contrevenant, un fauteur de troubles, un témoin ou une victime.

#### Les délais de conservation maximaux peuvent-ils être prolongés ?

Les délais de conservation maximaux ci-dessus ne peuvent être prolongés que si une plainte, une procédure ou une enquête (pénale ou dans le cadre du droit de surveillance) concernant la relation (ou l'ancienne relation) est en cours.



Comment Van Lanschot communique-t-elle les modifications apportées à cette Déclaration Vie Privée ?

Van Lanschot se réserve le droit de modifier la présente Déclaration Vie Privée. Vous pouvez toujours consulter la version la plus récente sur <https://www.vanlanschot.be> dans la rubrique 'Documents'. En cas de modifications substantielles qui vous concernent, vous en serez informé(e) en temps utile par le moyen de communication dont nous avons convenu.

Que pouvez-vous faire personnellement?

Vous pouvez exercer vos droits.

Vous trouverez des informations détaillées sur la législation relative à la protection de la vie privée en Belgique sur [www.privacycommission.be](http://www.privacycommission.be), le site web de l'Autorité belge de protection des données (anciennement Commission Vie privée).

Pour en savoir plus sur la sécurité des services bancaires en ligne, vous pouvez consulter [www.febelfin.be](http://www.febelfin.be).

Si, après avoir parcouru cette information, vous avez encore des questions, des remarques ou des suggestions, vous pouvez contacter votre private banker ou l'un de vos autres points de contact vie privée.